



**ANALISIS KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP KUALITAS WEBSITE
REPOSITORY UPN “VETERAN” JAKARTA MENGGUNAKAN METODE
WEBQUAL 4.0 DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)**

SKRIPSI

JESSICA CHRISTIE

1910512070

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAKARTA

FAKULTAS ILMU KOMPUTER

PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI PROGRAM SARJANA

2024



**ANALISIS KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP KUALITAS WEBSITE
REPOSITORY UPN “VETERAN” JAKARTA MENGGUNAKAN METODE
WEBQUAL 4.0 DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer

JESSICA CHRISTIE

1910512070

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAKARTA

FAKULTAS ILMU KOMPUTER

PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI PROGRAM SARJANA

2024

PERNYATAAN ORISINALITAS

PERNYATAAN ORISINALITAS

Penelitian yang dibuat merupakan hasil penulis sendiri, dengan sumber yang dikutip telah dinyatakan benar.

Nama : Jessica Christie

NIM : 1910512070

Tanggal : 28 Juni 2024

Bilamana dikemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan yang telah dibuat, maka penulis bersedia menerima konsekuensi sesuai ketentuan yang berlaku.

Jakarta, 28 Juni 2024



(Jessica Christie)

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai citivas akademik Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta. Saya bersedia bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Jessica Christie

NIM : 1910512070

Fakultas : Ilmu Komputer

Program Studi : S1 Sistem Informasi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta Hak Bebas Royalti Non Eksekutif (*Non-Exclusive royalty Free Right*) atas karya ilmiah yang saya yang berjudul:

**Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Website Repository UPN "Veteran"
Jakarta Menggunakan Metode Webqual 4.0 dan Importance Performance Analysis
(IPA)**

Dengan Hak Bebas Royalti ini Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta berhak menyimpan, mengaih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasikan skripsi saya selama mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Yang Menyatakan,



(Jessica Christie)

Dibuat di : Jakarta

Pada Tanggal : 28 Juni 2024

LEMBAR PENGESAHAN

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh :

Nama : Jessica Christie

NIM : 1901512070

Program Studi : S1 Sistem Informasi

Judul : Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Website Repository UPN
"Veteran" Jakarta Menggunakan Metode Webqual 4.0 dan Importance Performance Analysis
(IPA)

Telah berhasil dipertahankan di hadapan tim penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta.



(Rudhy Hó Purabaya, SE.,MMSI.)

Penguji 1



(Rio Wirawan, S.Kom., MMSI.)

Penguji 2



(Anita Muliawati, S.Kom., MTL.)

Pembimbing 1



(Sarika M.Kom.)

Pembimbing 2



(Prof. Dr. Ir. Supriyanto, ST., M.Sc., IPM)

Dekan Fakultas Ilmu Komputer



(Anita Muliawati, S.Kom., MTL.)

Ketua Program Studi S1 Sistem Informasi

ANALISIS KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP KUALITAS WEBSITE REPOSITORY UPN “VETERAN” JAKARTA MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0 DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)

ABSTRAK

Perkembangan teknologi di Indonesia telah bergerak pesat dan membawa banyak perubahan yang membantu pekerjaan manusia menjadi lebih mudah, efisien, dan efektif. Teknologi informasi telah merambah semua aspek kehidupan, termasuk pendidikan, membantu keberlangsungan instansi pendidikan dari kinerja hingga informasi. Salah satu contohnya adalah penggunaan website repository di institusi atau perguruan tinggi, yang berfungsi sebagai sistem perpustakaan digital untuk mengarsipkan dan menyimpan hasil penelitian mahasiswa atau dosen dalam bentuk database. UPN Veteran Jakarta menggunakan website repository yang dibentuk pada tahun 2019 dan menggunakan ePrints 3 sebagai platform pendukung. Berdasarkan hasil survei awal melalui kuesioner kepada mahasiswa UPN Veteran Jakarta, ditemukan bahwa 87,5% responden merasa tampilan desain website repository kurang memuaskan dan kesulitan dalam penggunaannya. Untuk mengevaluasi dan memperbaiki kualitas website tersebut, penelitian ini menggunakan framework Webqual 4.0 dan Importance Performance Analysis (IPA). Webqual 4.0 mengukur tiga dimensi: usability (kegunaan), information quality (kualitas informasi), dan service interaction quality (kualitas interaksi layanan). Sementara IPA digunakan untuk mengukur prioritas perbaikan berdasarkan harapan pengguna. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa website repository dinilai cukup baik, namun adanya 13 indikator perbaikan dan bahwa hipotesis yang dilakukan dapat diterima. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kualitas website Repository UPN “Veteran” Jakarta dan memberikan rekomendasi perbaikan berdasarkan analisis Webqual 4.0 dan IPA. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan analisis yang membantu meningkatkan kualitas dan kepuasan pengguna terhadap website repository tersebut.

Kata Kunci: *Webqual 4.0, Importance Performance Analysis (IPA), Repository, Kepuasan Pengguna*

ANALYSIS OF STUDENT SATISFACTION WITH THE QUALITY OF THE UPN “VETERAN” JAKARTA REPOSITORY USING THE WEBQUAL 4.0 AND IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) METHODS

ABSTRACT

Technological development in Indonesia has progressed rapidly and brought many changes that make human work easier, more efficient, and more effective. Information technology has permeated all aspects of life, including education, aiding educational institutions in everything from performance to information management. One example is using repository websites in institutions or universities, functioning as digital library systems to archive and store research results by students or lecturers in a database. UPN Veteran Jakarta has been using a repository website established in 2019, utilizing ePrints 3 as the supporting platform. Based on the results of an initial survey through a questionnaire to UPN Veteran Jakarta students, it was found that 87.5% of respondents were dissatisfied with the design of the repository website and found it difficult to use. To evaluate and improve the quality of the website, this study uses the Webqual 4.0 framework and Importance Performance Analysis (IPA). Webqual 4.0 measures three dimensions: usability, information quality, and service interaction quality. Meanwhile, IPA is used to measure improvement priorities based on user expectations. The results of this study indicate that the repository website is rated as fairly good, but 13 indicators for improvement were identified, and the hypothesis tested was accepted. This study aims to evaluate the quality of the UPN "Veteran" Jakarta repository website and provide improvement recommendations based on Webqual 4.0 and IPA analysis. The results are expected to provide insights that help enhance the quality and user satisfaction with the repository website.

Keywords: *Webqual 4.0, Importance Performance Analysis (IPA), Repository, User Satisfaction*

KATA PENGANTAR

Penulis berterima kasih kepada Tuhan Yang Maha Esa atas dukungannya dalam menyelesaikan Skripsi dengan judul "Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Website Repository UPN "Veteran" Jakarta Menggunakan Metode Webqual 4.0 dan Importance Performance Analysis (IPA)." Skripsi ini adalah bagian dari program Strata-1 Sistem Informasi di Fakultas Ilmu Komputer Universitas Komputer Indonesia.

Selama proses penyusunan skripsi ini, penulis sadar akan banyaknya dukungan yang diberikan oleh berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada orang-orang berikut atas dukungannya:

1. Kepada Ibu saya tercinta, Ibu Metta Retna Ningsih yang telah berpulang, saya persembahkan skripsi saya yang telah selesai atas dukungan dan kasih sayang yang telah diberikan, sebagai harapan melihat anaknya dapat berhasil menyelesaikan sarjana.
2. Kepada Ayah saya, Bapak Mulyawan serta adik penulis, Nicholas Dwi Putra Mulyawan yang telah memberikan dukungan dalam bentuk doa, moral, dan materi didalam perkuliahan.
3. Kepada Ibu Anita Muliawati, S.Kom., MTI, dan Ibu Sarika M.Kom. yang bertindak sebagai Pembimbing Skripsi 1 dan Pembimbing Skripsi 2 yang telah membimbing saya serta mau meluangkan waktunya.
4. Kepada Prof. Dr. Ir. Supriyanto, ST., M.Sc., IPM. selaku dekan Fakultas Ilmu Komputer UPN Veteran Jakarta.
5. Kepada Bapak Saidun Sinaga, S.I.P., Narasumber dan Developer Repository UPN "Veteran Jakarta", yang telah memberikan kesempatan untuk melakukan penelitian skripsi.
6. Kepada keluarga besar, dengan penuh rasa terima kasih, terutama kepada nenek saya, Lina Tanudjaja, yang tidak pernah henti memberikan saya dukungan baik moral, doa dan material yang besar.
7. Kepada Bangtan Sonyeondan (BTS), dengan penuh rasa terima kasih atas dukungan emosional dan semangat motivasinya yang besar, terutama dalam proses penulisan skripsi ini.
8. Teman—teman yang tidak dapat saya sebutkan satu-persatu yang telah memberikan dukungan kepada penulis untuk menyelesaikan laporan ini dengan sebaik mungkin.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata-kata ideal. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran konstruktif untuk membantu mereka menyempurnakan penelitian ini, yang semoga bermanfaat bagi para pembaca. Penulis mengucapkan terima kasih atas segala perhatian Anda.

Jakarta, 22 April 2024

Jessica Christie

DAFTAR ISI

SAMPUL DEPAN	i
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	v
LEMBAR PENGESAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR SIMBOL	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	2
1.3 Ruang Lingkup	3
1.4 Tujuan dan Manfaat	3
1.4.1 Tujuan	3
1.4.2 Manfaat	3
1.5 Luaran yang Diharapkan	4
1.6 Sistematika Penulisan	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Definisi Analisis	6
2.2 Kualitas Website	6
2.3 Definisi <i>Repository</i>	6
2.4 Definisi <i>Webqual</i>	6
2.5 Definisi <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	9
2.6 Definisi Website	10
2.7 Populasi dan Sampel	10
2.8 Definisi <i>Purposive Random Sampling</i>	11
2.9 Skala Likert	11
2.10 Analisis Kesesuaian	12

2.11	Uji Validitas.....	12
2.12	Uji Reliabilitas.....	12
2.13	Analisis Kesenjangan	13
2.14	Uji Paired Sample t-Test.....	13
2.15	SPSS	13
2.16	Penelitian Terdahulu.....	14
BAB III METODE PENELITIAN.....		18
3.1	Tempat dan Waktu Penelitian.....	18
3.2	Tahapan Penelitian.....	18
3.2.1	Alur Penelitian	18
3.2.2	Identifikasi Masalah.....	19
3.2.3	Studi Literatur	19
3.2.4	Pengumpulan Data.....	20
3.2.5	Uji Validitas dan Reliabilitas.....	23
3.2.6	Analisa olah data.....	23
3.2.7	Hasil dan rekomendasi.....	23
3.2.8	Pembuatan Protoype	23
3.2.9	Dokumentasi	23
3.3	Populasi dan Sample	24
3.4	Jadwal Kegiatan Penelitian	25
3.5	Alat dan Bahan Penelitian.....	25
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....		26
4.1	Gambaran Umum Website Repository UPN Veteran Jakarta	26
4.2	Analisis dan Karakteristik Responden	31
4.3	Uji Validitas dan Reliabilitas	32
4.3.1	Uji Validitas.....	33
4.3.2	Uji Reliabilitas.....	35
4.4	Analisis Kesesuaian, Kesenjangan, dan Kuadran IPA.....	36
4.4.1.	Analisis Kesuaian	36
4.4.2.	Analisis Kesenjangan	37
4.4.3.	Kuadran IPA	40
4.5	Uji Sample Paired t-Test	45
4.6	Pembahasan Hasil Penelitian	46
4.6.1	Tingkat Kualitas Website	46
4.6.3	Rekomendasi Desain User Interface.....	52

4.6.4	Penilaian <i>Expert</i> dan Pengelola Terkait Hasil Desain Rekomendasi yang Telah Dibuat	59
4.6.5	Pengujian Kelayakan Website.....	69
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		70
5.1	Kesimpulan.....	70
5.2	Saran.....	70
DAFTAR PUSTAKA		71
LAMPIRAN.....		75

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Perbandingan Metode Webqual dengan metode lainnya.....	8
Tabel 2 Kriteria Reliabilitas.....	13
Tabel 3 Penelitian Terdahulu.....	14
Tabel 4 Rancangan Indikator Variable Kuesioner Performance	21
Tabel 5 Rancangan Indikator Variable Kuesioner Harapan	22
Tabel 6 Jumlah Populasi dari Biro AKPK.....	24
Tabel 7 Jadwal Kegiatan Penelitian.....	25
Tabel 8 Analisis Kesesuaian	36
Tabel 9 Rata-rata Aktual dan Harapan.....	38
Tabel 10 Analisis Nilai Kesenjangan.....	39
Tabel 11 Nilai Kesenjangan berdasarkan Dimensi.....	40
Tabel 12 Indikator Pada Kuadran	43
Tabel 13 Data Uji Sample Paired t-Test	45
Tabel 14 Data Uji Sample Paired t-Test SPSS	45
Tabel 15 Hasil Analisis Uji Sample Paired t-Test	46

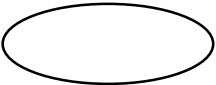

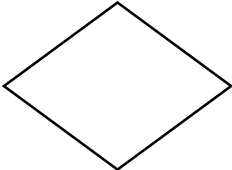


DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Framework Webqual 4.0.....	8
Gambar 2 Kuadran pada Importance Performance Analysis.....	9
Gambar 3 Rumus Gap Analysis.....	13
Gambar 4 Alur Penelitian	18
Gambar 5 Halaman Login.....	26
Gambar 6 Halaman Home.....	26
Gambar 7 Halaman Profile	27
Gambar 8 Halaman Manage Deposit.....	27
Gambar 9 Halaman Browse by Year	28
Gambar 10 Halaman Browse by Subject	28
Gambar 11 Halaman Browse by Division and Year.....	29
Gambar 12 Halaman Browse by Author.....	29
Gambar 13 Halaman About	30
Gambar 14 Halaman Help.....	30
Gambar 15 Halaman Policies.....	31
Gambar 16 Diagram Fakultas Responden	31
Gambar 17 Diagram Tahun Angkatan	32
Gambar 18 Diagram Frekuensi	32
Gambar 19 Nilai R Tabel	33
Gambar 20 Proses Uji Validitas.....	33
Gambar 21 Tabel Validitas	35
Gambar 22 Tabel Reabilitas.....	35
Gambar 23 SPSS Performa dan Harapan.....	40
Gambar 24 Input Axis X dan Axis Y.....	41
Gambar 25 Output Awal Scatter/Dot Graph SPSS.....	41
Gambar 26 Penentuan Garis Batas Kuadran IPA	42
Gambar 27 Hasil Setelah Penentuan Batas	42
Gambar 28 Hasil Analisis Kuadran IPA	43
Gambar 29 Proses Uji Sample Paired t-Test.....	46
Gambar 30 Halaman Login.....	52
Gambar 31 Halaman Home 1.....	53
Gambar 32 Halaman Home 2.....	53
Gambar 33 Halaman Home 3.....	53
Gambar 34 Halaman Home setelah login	54
Gambar 35 Halaman Profile	54
Gambar 36 Tampilan Halaman Manage Deposit 1.....	55
Gambar 37 Tampilan Halaman Manage Deposit 2.....	55
Gambar 38 Tampilan Halaman Manage Deposit 3.....	56
Gambar 39 Tampilan Halaman Manage Deposit 4.....	58
Gambar 40 Tampilan Halaman Manage Deposit 5.....	58
Gambar 41 Tampilan Halaman Manage Deposit 6.....	59
Gambar 42 Tampilan Halaman Manage Deposit 7.....	60
Gambar 43 Halaman Feature Chatbox.....	60
Gambar 44 Halaman Browse	61

Gambar 45 Halaman Browse Year	61
Gambar 46 Halaman Year.....	62
Gambar 47 Halaman Browse Subject	62
Gambar 48 Halaman Browse Division	63
Gambar 49 Halaman Division.....	63
Gambar 50 Halaman Browse Author.....	64
Gambar 51 Halaman Data Pustaka 1	64
Gambar 52 Halaman Data Pustaka 2	65
Gambar 53 Halaman About	65
Gambar 54 Halaman Help.....	66
Gambar 55 Halaman Policies.....	66
Gambar 56 Hasil Penilaian Bidang Expert Akademisi.....	67
Gambar 57 Hasil Penilaian Pengelola Perpustakaan UPNVJ	68
Gambar 58 Hasil Uji Kelayakan Website	69

DAFTAR SIMBOL

1. Simbol yang digunakan *Flowchart*

No.	Simbol	Nama	Keterangan
1.		Terminator <i>Start/End</i>	Permulaan atau pengakhiran alur program.
2.		<i>Process</i>	Proses pengolahan data.
3.		<i>Decision</i>	Perbandingan pernyataan, yang memberikan pilihan terhadap langkah selanjutnya.
4.		<i>Flow Line</i>	Arah aliran alur program.
5.		<i>Input/Output Data</i>	Proses <i>input/output</i> data, parameter, informasi.

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Persetujuan Riset Mahasiswa FIK.....	75
Lampiran 2 Surat Persetujuan Penelitian.....	75
Lampiran 3 Surat Penyelesaian Penelitian.....	76
Lampiran 4 Hasil Wawancara.....	76
Lampiran 5 Pertanyaan Kuesioner Awal.....	79
Lampiran 6 Responden Kuesioner Awal.....	80
Lampiran 7 Hasil Kuesioner Awal.....	81
Lampiran 8 Pertanyaan Kuesioner.....	81
Lampiran 9 Pertanyaan Uji Penilaian Kelayakan Website.....	85
Lampiran 10 Responden Uji Penilaian Kelayakan Website.....	85
Lampiran 11 Bukti Penyebaran Kuesioner.....	86
Lampiran 12 Bukti Penyebaran Kuesioner Penilaian.....	86
Lampiran 13 Hasil Turnitin.....	87